

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMA
NEGERI 5 BARRU**



Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Alauddin Makassar

Oleh
RISKAYANTI
NIM. 20300115004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riskayanti
NIM : 20300115004
Tempat/Tgl.lahir : Lakariki, 22 Februari 1997
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Bone
Judul : **"Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru"**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
M A K A S S A R

Makassar, Juli 2019

Penyusun,



Riskayanti
Nim: 20300115004

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Pembimbing penulisan skripsi saudara **Riskayanti**, NIM: **20300115004**, mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru**", memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, 5 Agustus 2019


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhammad Yahya, M.Ag
NIP. 19680913 199403 1 001


Dr. H. Laode Ismail Ahmad, M.Th.I
NIP. 19780313 200501 1 006

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Baharuddin, M.M
NIP. 19661225 199403 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru", yang disusun oleh **Riskayanti**, NIM: 20300115004, mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari **Kamis 15 Agustus 2019**, bertepatan dengan tanggal **14 Dzulhijah 1440 H**, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dengan beberapa perbaikan.

Samata, 15 Agustus 2019 M
14 Dzulhijah 1440 H

DEWAN PENGUJI

(Sesuai SK Dekan No. 2252 Tertanggal 08 Agustus-2019)

Ketua	: Dr. Baharuddin, M.M	(.....)
Sekretaris	: Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd	(.....)
Munaqisy I	: Dr. H. Ilyas Ismail, M.Pd., M.Si.	(.....)
Munaqisy II	: Dra. Kasmawati, M.M.	(.....)
Pembimbing I	: Dr. H. Muhammad Yahya, M.Ag.	(.....)
Pembimbing II	: Dr. H. Laode Ismail Ahmad, M.Th.	(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Alauddin Makassar, &

Dr. H. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.

NIP 197810112005011006

KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: *“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru”*

Salawat serta taslim penulis haturkan semoga terlimpahkan kepada nabi Muhammad saw, serta para sahabatnya dan pengikutnya, yang telah menjadi teladan bagi seluruh ummat manusia sehingga penulis insya Allah mampu meneladani ahlak terpuji baginda Rasulullah dalam kehidupan sehari-hari.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan Sarjana Pendidikan (S.Pd) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Penulis dalam menyusun skripsi ini, banyak menemukan hambatan dan kesulitan, tetapi berkat adanya bimbingan, pengarahan dan bantuan dari semua pihak, maka penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibunda dan ayahanda **Rauf** dan **Nurhaedah** selaku orang tua dan tante **Kasmawati** yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan doanya kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Hamdan Juhannis, M.A.,Ph.D., selaku Rektor UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor I, II, III dan IV atas segala fasilitas yang diberikan dalam menimba ilmu didalamnya.
2. Bapak Dr. H. Marjuni, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta Wakil Dekan I, II dan III atas segala fasilitas yang diberikan dan senantiasa memberikan dorongan, bimbingan dan nasihat kepada penulis.
3. Bapak Dr. Baharuddin, M.M., dan Ridwan Idris, S,Ag. M.Pd., selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Yahya, M.Ag., dan Dr. H. Laode Ismail Ahmad, M.Th.I., selaku Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta dorongan yang sangat berharga bagi penulis.
5. Bapak Dr. H. Ilyas Ismail, M.Pd., M.Si., dan Dra. Kasmawati, M.M., selaku penguji I dan II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang begitu berharga kepada penulis.
6. Seluruh Staf pengajar dan karyawan yang berada dalam lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN alauddin makassar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan yang telah membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini.
7. Kakak dan adik penulis, yang selalu menyertai langkah penulis.

8. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2015, dan semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga dengan bantuannya dapat bernilai ibadah disisi Allah swt.
9. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dorongan, dukungan beserta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Selayaknya kalimat yang menyatakan tidak ada sesuatu yang sempurna. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan saran serta masukan dari pembaca demi penyusunan skripsi dengan variabel yang serupa yang lebih baik lagi.

Hanya ucapan terima kasih yang penulis haturkan, semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.



Makassar, Agustus 2019

Penulis

Riskayanti
NIM. 20300115004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Hipotesis Penelitian	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Kajian Pustaka	8
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Teknologi Informasi.....	14
1. Pengertian Teknologi Informasi	14
2. Pengelompokan Teknologi Informasi.....	16
3. Peranan Teknologi Informasi dalam Dunia Pendidikan.....	18
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi	19
2. Kualitas Pelayanan.....	22
3. Ruang Lingkup Administrasi.....	24
4. Tujuan Administrasi Pendidikan.....	27
5. Kegiatan Administrasi Pendidikan di Sekolah.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	48
D. Metode Pengumpulan Data.....	49
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	56
B. Pembahasan hasil penelitian	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Implikasi Penelitian	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	: Sampel Penelitian	49
Tabel 3.2	: Kategorisasi	53
Tabel 4.1	: Distribusi Frekuensi Penggunaan Teknologi Informasi	57
Tabel 4.2	: Standar Deviasi Penggunaan Teknologi Informasi	58
Tabel 4.3	: Nilai Persentase Penggunaan Teknologi Informasi	58
Tabel 4.4	: Kategorisasi Penggunaan Teknologi Informasi	60
Tabel 4.5	: Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Administrasi	62
Tabel 4.6	: Standar Deviasi Kualitas Pelayanan Administrasi	63
Tabel 4.7	: Nilai Persentase Kualitas Pelayanan Administrasi	63
Tabel 4.8	: Kategorisasi Kualitas Pelayanan Administrasi	65
Tabel 4.9	: Uji Normalitas Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi	67
Tabel 4.10	: Analisis Regresi Sederhana	69

ABSTRAK

Nama : Riskayanti

Nim : 20300115004

Judul : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap

Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru

Skripsi ini membahas tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Gambaran penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru. 2) Gambaran kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru. 3) Mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMA Negeri 5 Barru dengan jumlah 233. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 68 peserta didik yaitu kelas XI MIA 1 dan XI MIA 2. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Berdasarkan teknik analisis data statistik deskriptif, penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi. Kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi. Sedangkan hasil data statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai uji signifikansi diketahui nilai $F_{hitung} = 34,012$ sedangkan nilai $F_{tabel} 3,99$. Ini membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

Implikasi penelitian ini adalah bahwasanya penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru harus terus menerus memperbaiki dan mempertahankan penggunaan informasi yang telah dijalankan dan dibarengi dengan kualitas pelayanan administrasi yang harus diperhatikan. Oleh karena itu staf administrasi yang mengoperasikan teknologi informasi yang handal agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pelayanan yang baik akan memudahkan sekolah untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan termasuk dalam dunia pendidikan. Era baru dalam dunia pendidikan sangat berkaitan erat dengan kemajuan di bidang teknologi informasi. Hal ini tampak dalam penggunaan teknologi informasi dalam proses pendidikan.

Peningkatan kinerja pendidikan di masa yang akan datang memerlukan teknologi informasi yang tidak hanya sebagai pendukung keberhasilan pendidikan namun sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh, lembaga pendidikan telah memunculkan konsep dan strategi baru dalam memberikan layanan pada pengguna jasa pendidikan yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.¹

Pendidikan pada saat ini sangat membutuhkan dasar yang harus dibangun yaitu menyadari posisi sebagai penghasil jasa pendidikan, lembaga pendidikan harus memahami dengan baik kebutuhan masyarakat yang makin kompleks terkhusus perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat. Strategi yang paling tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan dengan memfasilitasi praktek pembelajaran dengan menggunakan infrastruktur teknologi, seperti fasilitas belajar dengan memadukan komputer.

¹Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). h. 85.

Penggunaan teknologi informasi adalah untuk meningkatkan kemajuan pendidikan dengan mengikuti era teknologi yang semakin maju saat ini sesuai dengan pendapat Sarlito W. Sarwono, menyatakan bahwa Maju dan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya adalah teknologi komunikasi yang penggunaannya sebagai alat bantu untuk memproses dan mentransfer perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula sebagai sebab masuknya norma dan nilai baru dari luar yang pada gilirannya norma dan nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan keluarga dan masyarakat.²

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, membuat para pengelola pendidikan untuk serius dalam mentransformasikan perubahan baru di dalam setiap sekolah. Secara umum, untuk mencoba mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet sebagai perluasan dalam upaya pemanfaatan yang dilakukan dengan menjadikan akses teknologi informasi dalam jangkauan yang lebih luas lagi. Perubahan tersebut di satu sisi membawa dampak positif sebagai peluang bagi setiap sekolah untuk berkompetisi. Namun, disisi lain satu hal yang perlu disadari adalah usaha untuk menerapkan teknologi informasi semaksimal mungkin harus memastikan jika sekolah itu dapat terkoneksi dengan jaringan dan perlunya sumber daya manusia yang berkualitas yang menguasai teknologi informasi dan anggaran yang cukup besar untuk membangun sarana dan prasarana teknologi informasi.

Peningkatan kinerja di masa mendatang diperlukan teknologi informasi yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi lebih sebagai senjata utama untuk mendukung keberhasilan dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Sistem pendidikan telah berusaha melakukan perubahan

²Sarlito. W. Sarwono, *Psikologi Remaja* (Cet XIII; Jakarta: Raja Grafindo, 2010), h. 139.

yang mendasar, misalnya melalui tiga bentuk kebijakan pemerintah. Pertama, meningkatkan ketentuan wajib belajar dari 6-9 tahun. Kedua, mengarahkan pendidikan agar lebih relevan dengan perkembangan industri, dengan teknologi informasi atau memiliki keterkaitan dan kesesuaian. Ketiga, mendorong pendidikan sekolah menengah untuk lebih banyak menyiapkan tenaga yang terampil sehingga lulusannya tidak memandang perguruan tinggi sebagai satu-satunya alternatif pilihan masa depan.³

Hendaknya setiap sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa sesuai perkembangan zaman saat ini yang semakin modern yang tidak bisa lepas dari perkembangan teknologi informasi. Sekolah membutuhkan kehadiran teknologi informasi sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Pentingnya memenuhi segala hal yang berhubungan dengan siswa, dalam menyediakan tugasnya sebagai kepala sekolah harus mendesain dan menyediakan program pelayanan di sekolah yang terdiri dari dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu. Berhubungan dengan layanan pokok kepala sekolah dibantu oleh empat personil, diantaranya adalah personil pelayanan pengajaran, personil pelayanan administrasi, personil pelayanan fasilitas sekolah dan personil pelayanan murid. Sedangkan yang berhubungan dengan layanan bantu kepala sekolah menyediakan layanan berupa: layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan kesehatan dan administrasi.

Kepala sekolah harus mampu memanfaatkan teknologi informasi yang terus berkembang dalam dunia pendidikan agar dapat mengakses informasi akurat sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan.

³Ety Rochaety, *Sistem Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 7.

Sekolah SMA Negeri 5 Barru ini diharapkan mampu mengantisipasi program pelayanan pendidikan untuk dapat bersaing dengan sekolah lain agar lebih handal dalam menghadapi era global dengan memenuhi tuntutan kebutuhan pembangunan lokal dan Nasional yaitu perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

Mengenai hal ini, penulis akan mengulas lebih mendalam tentang penggunaan teknologi informasi yang dioperasikan oleh tata usaha yang sudah terlatih dan menguasai teknologi informasi untuk mempermudah pekerjaan dalam menyelesaikan suatu masalah secara efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada SMA Negeri 5 Barru sebagai objek penelitian, dengan alasan SMA Negeri 5 Barru menyadari pentingnya pengaruh teknologi informasi yang dipadukan dengan pentingnya kualitas pelayanan administrasi yang handal dalam meningkatkan mutu pendidikan, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kepentingan seluruh siswa dan tenaga pendidik.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di SMA Negeri 5 Barru sebagai lembaga pendidikan formal yang menggunakan teknologi informasi dilihat dari proses pelayanan administrasi tata usaha yang menggunakan komputer dan jaringan internet untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan administrasi sekolah. Dapat dilihat bahwa di SMA Negeri 5 Barru bisa diakses melalui *website* kapan saja. Ini membuktikan bahwa di SMA Negeri 5 Barru menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai SMA Negeri 5 Barru. Kegiatan administrasi yang berlangsung di SMA Negeri 5 Barru telah memberikan pelayanan yang cukup baik dalam kepengurusan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi sekolah maupun pemberian informasi yang dilakukan secara cepat.

Kualitas pelayanan administrasi sekolah sebagai sentral pengelola dalam mengatur segala keperluan yang berhubungan dengan kegiatan sekolah. Tujuan administrasi sekolah pada umumnya adalah agar semua kegiatan di sekolah mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi yang dilakukan dengan baik akan membantu proses pelayanan, memperdulikan dan memfasilitasi sebuah lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan bersama.⁴

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan administrasi bagi suatu lembaga pendidikan untuk terus berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi. Dalam proses pelayanan tenaga pendidik maupun seluruh siswa yang ada di sekolah harus benar-benar diperhatikan berbagai hal yang mereka butuhkan agar terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diketahui bahwa betapa berpengaruhnya teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Maka skripsi ini akan menganalisis bagaimana teknologi informasi mampu mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di sekolah untuk lebih mempermudah pekerjaan para administrator untuk bekerja. Saat ini dapat diketahui bahwa era teknologi informasi yang berkembang sangat pesat diharapkan memiliki dampak positif terhadap pendidikan. Salah satunya adalah SMA Negeri 5 Barru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru?

⁴ Ainal Wardana, "Hubungan Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 11 Makassar", Skripsi (Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017), h. 3.

3. Adakah pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

C. Hipotesis

Hipotesisi dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui pengolahan terhadap data.⁵

Berdasarkan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menyimpulkan jawaban sementara yang nilai kebenarannya akan terlihat melalui penelitian pada pembahasan berikutnya, adapun hipotesis dari penelitian ini adakah pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

D. Definisi Operasional Variabel

Pengertian operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang variabel-variabel yang diperhatikan sehingga dapat menyamakan persepsi antara penulis dengan pembaca. Sebelum menjelaskan lebih jauh dan lebih detail tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru terlebih dahulu penulis akan menguraikan fokus penelitian dari judul skripsi ini yaitu:

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Cet XIV; Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 110.

1. Variabel X: Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisa dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti teknologi masukan, mesin pemroses, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran dan teknologi perangkat lunak.

Teknologi informasi yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini adalah teknologi masukan, mesin pemroses, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran dan teknologi perangkat lunak.

2. Variabel Y: kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi yaitu tata usaha yang memberikan pelayanan maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat lima dimensi pokok dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian.

Kualitas pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tercapainya kriteria kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak tata usaha yang mencakup penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian selama bekerja.

E. Kajian Pustaka

Peneliti menyadari bahwa secara substansi penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang telah kami lihat yang relevansinya dengan judul skripsi Pengaruh

Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru. Beberapa karya itu antara lain:

1. Musdalifah, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan judul skripsi *“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru”*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Barru sudah terlaksana dengan baik dengan memanfaatkan segala fasilitas/sarana dan prasarana sebagai batu pijakan dalam optimalisasi penerapan sistem informasi manajemen. Usaha peningkatan mutu pendidikan sudah semakin meningkat karena ditunjang berbagai macam pelayanan administrasi yang telah diterapkan di SMA Negeri 1 Barru yang dapat membantu siswa dalam kegiatan proses belajar mengajar setiap harinya.⁶
2. Heffi Christya Rahayu, jurnal dengan judul *“Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian”* Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan teknologi informasi pada kualitas layanan administrasi mahasiswa di kampus universitas pasir pengaraian. Dengan rumusan masalahnya yaitu bagaimana pelaksanaan teknologi informasi pada kualitas layanan administrasi di universitas pasir pengaraian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian sebanyak 1.713 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket.

⁶Musdalifah *“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru”*. Skripsi. makassar: Fak. Tarbiyah dan keguruan, 2016

Untuk menganalisa data menggunakan analisa regresi sederhana. Berdasarkan skor yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi di Universitas Pasir Pengaraian ada yang menjawab baik dan ada yang menjawab kurang baik. Hasil dari pengolahan data kuisioner di atas disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan akademik baik. Persamaan regresi $Y = 1,347 + 0,433X$. Dari persamaan tersebut dapat diketahui pengaruh variabel teknologi informasi (X) dengan variabel kualitas layanan akademik (Y). Apabila nilai sistem informasi naik satu satuan maka nilai kualitas layanan akan meningkat 0,433 satuan. Artinya semakin meningkat teknologi informasi maka kualitas layanan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.⁷

3. Ainal Wardana Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan judul skripsi *“Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM) dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 11 makassar”* hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* (TQM) masuk dalam kategori sedang dengan nilai persentase 60% dan pelayanan administrasi juga masuk dalam kategori sedang dengan nilai persentase 60%. Berdasarkan hasil analisa data statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan korelasi product moment dari pearson diperoleh hasil nilai t hitung 0,904, t tabel = 0,632. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara implementasi total

⁷Heffi Christya Rahayu, *“Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian”*, Jurnal Ilmiah, 2013.

quality management (TQM) dengan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 11 Makassar.⁸

4. Suwarda, jurusan manajemen pendidikan islam dengan judul skripsi “*Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Mata Pelajaran PAI Terhadap Minat Belajar Peserta Didik di SMKN 1 Bungoro Kab. Pangkep*”. Hasil penelitian ini menunjukkan teknik analisis data statistik deskriptif, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada mata pelajaran PAI di SMKN 1 Bungoro Kab. Pangkep berada dalam kategori tinggi dan minat belajar peserta didik berada dalam kategori sedang. Data statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh dari nilai t hitung 2,63 lebih besar dari t tabel 2,073 atau $2,063 > 2,037$. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada mata pelajaran PAI terhadap minat belajar peserta didik.⁹
5. Ririn Wiseliner, Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru dengan judul “*Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SERASI-TRAC ASTRA RENT A CAR Cabang Pekanbaru*”. Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SERASI-TRAC

⁸Ainal Wardana “*Hubungan Implementasi Total (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 11 Makassar*”. Skripsi. makassar: Fak. Tarbiyah dan keguruan, 2017.

⁹Suwarda “*Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Mata Pelajaran PAI Terhadap Minat Belajar Peserta Didik di SMKN 1 Bungoro Kab. Pangkep*”. Skripsi. makassar: Fak. Tarbiyah dan keguruan, 2017.

ASTRA RENT A CAR Cabang Pekanbaru karena teknologi informasi memiliki t hitung sebesar 6,773.¹⁰

Berdasarkan dari beberapa penelitian di atas, maka yang membedakan antara penelitian yang penulis lakukan adalah pada segi lokasi penelitian, implementasi sistem informasi manajemen, layanan administrasi mahasiswa, mata pelajaran PAI terhadap minat belajar peserta didik dan kinerja karyawan.

F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru.
- b. Mengetahui kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.
- c. Mengetahui adakah pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Tanete Barru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diperoleh melalui penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan Ilmiah
 - 1) Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan.
 - 2) Hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah akademik dalam penggunaan teknologi informasi.
 - 3) Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam penelitian ilmiah. Adanya penelitian ini diharapkan

¹⁰Ririn wiseliner “Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SERASI-TRAC ASTRA RENT A CAR Cabang Pekanbaru”. Skripsi. Riau: Fak. Ekonomi dan ilmu soaial. 2013.

memberikan kajian baru pada ilmu pengetahuan agar semakin berkembang di masa yang akan datang.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan pengalaman dan bekal bagi peneliti bahwa menjadi seorang tenaga pendidik harus bijak dalam menggunakan teknologi informasi agar meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
- 2) Sebagai sarana untuk mengembangkan dan mengaplikasikan teori yang didapat semasa kuliah.
- 3) Memberikan pemahaman terhadap pentingnya penggunaan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendidikan.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Teknologi Informasi

1. Pengertian Teknologi Informasi

Kata teknologi berasal dari kata latin *texere*, yang berarti *to weave* (menenun) atau *to construct* (membangun). Sehingga kata teknologi tidak hanya terbatas kepada pengguna mesin-mesin, meskipun dalam pengertian sempit seiring digunakan keterkaitan teknologi dan mesin dalam bahasa sehari-hari. Teknologi adalah penerapan ilmu pengetahuan untuk menciptakan barang dan jasa atau konsep aplikasi praktis pengetahuan ilmiah manusia. Teknologi juga dapat diartikan sebagai cara manusia untuk dapat mencapai tujuan. Cara itu bisa berupa alat-alat atau metode (prosedur) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.¹

Menurut menurut Sawyer dkk teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan proses komputer dengan hubungan komunikasi berkecepatan tinggi untuk mengirim data, suara dan gambar. Karena teknologi yang digunakan untuk memproses informasi adalah komputer maka pengertian teknologi informasi sama dengan pengertian teknologi komputer.²

Menurut Haag dan Keen teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Makna teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Williams dan

¹Muhammad Ansar Akil. *Teknologi Kimunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*, (Makassar: Alauddin University Press 2011), h. 26.

²Muhammad Ansar Akil. *Teknologi Kimunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*, h. 29-30.

Sawyer teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.³

Teknologi informasi dapat disimpulkan secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi.⁴ Teknologi informasi dapat dikatakan sebagai gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

a. Teknologi Komputer

Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer, termasuk dengan peralatan-peralatan yang berhubungan dengan komputer seperti printer, pembaca sidik jari dan bahkan CD-ROM. Komputer adalah mesin serba guna yang dapat dikontrol oleh program, digunakan untuk mengolah data menjadi informasi. Program adalah deretan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki penggunanya. Data adalah bahan mentah bagi komputer yang dapat berupa angka atau gambar, sedangkan informasi adalah bentuk data yang telah diolah sehingga dapat menjadi bahan yang berguna untuk penganbilan keputusan.

b. Teknologi Telekomunikasi

Teknologi telekomunikasi atau biasa juga disebut dengan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh. Termasuk dalam kategori teknologi telepon, radio dan televisi.

Teknologi informasi tidak harus secara spesifik berupa komputer yang saling berhubungan satu sama lain melalui telekomunikasi, akan tetapi dapat juga

³Muhammad Ansar Akil. *Teknologi Kimunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*, h. 31.

⁴ Abdul Kadir. *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi 2003), h. 2.

berupa peranti seperti ponsel ataupun peralatan elektronik lain yang saling berhubungan. Hal yang paling penting adalah bagaimana teknologi informasi itu mampu melibatkan komputer dengan telekomunikasi yang baik.

c. Jaringan dan Internet

Internet merupakan singkatan dari *interconnection and networking*. Diartikan sebagai *a global network of computer networks* atau sebuah jaringan komputer dalam skala global. Jaringan komputer ini berskala internasional yang dapat membuat masing-masing komputer saling berkomunikasi. Internet adalah suatu jaringan komputer yang sangat besar, terdiri dari jutaan perangkat komputer yang terhubung melalui suatu protokol tertentu untuk melakukan pertukaran informasi antar komputer. Internet dapat diartikan sebagai *international networking* atau jaringan internasional karena menghubungkan komputer secara internasional dan *internetworking* atau jaringan antar jaringan karena menghubungkan berjuta jaringan diseluruh dunia.

2. Pengelompokan Teknologi Informasi

Pengelompokan teknologi informasi mencakup teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi dapat dikelompokkan dalam beberapa macam teknologi diantaranya:

a. Teknologi Masukan

Teknologi masukan (*input technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer. Peranti masukan yang sering dijumpai dalam sistem komputer berupa keyboard dan mouse. Keyboard berfungsi untuk menulis pada microsoft word pada komputer. Mouse berfungsi untuk mengatur pergerakan kursor secara cepat dan memberikan suatu perintah hanya dengan menekan tombol pada mouse.

b. Mesin Pemproses

Mesin pemproses (*processing machine*) lebih dikenal dengan sebutan CPU (*central processing unit*), mikroprosesor atau prosesor. Sesuai dengan namanya, CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengolahan data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan data tersebut.

c. Teknologi Penyimpanan

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal dan penyimpanan eksternal.

Memori internal (biasa juga disebut *main memory* atau memori utama) berfungsi sebagai pengingat sementara baik bagi data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya dilaksanakan oleh CPU. Dua contoh memori internal yaitu ROM dan RAM. ROM (*Read-only memory*) adalah memori yang hanya bisa dibaca, sedangkan RAM (*Random access memory*) adalah memori yang isinya bisa diperbaharui.

Penyimpanan eksternal (*external storage*) disebut juga dengan sebutan penyimpanan sekunder. Penyimpanan eksternal adalah segala peranti yang berfungsi untuk menyimpan data secara permanen. Pengertian permanen artinya bahwa data yang terdapat pada penyimpanan akan tetap terpelihara dengan baik sekalipun komputer sudah dalam keadaan mati (tidak mendapat aliran listrik). Contoh penyimpanan eksternal yaitu hard disk dan disket.

d. Teknologi Keluaran

Teknologi keluaran (*output technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan segala peranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Layar atau monitor dan printer merupakan peranti yang biasa digunakan sebagai peranti keluaran.

e. Teknologi Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*software*) atau dikenal juga dengan sebutan program adalah deretan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki penggunanya. Tentu saja untuk menyelesaikan tugas pekerjaan sesuai dengan yang dikehendaki penggunanya. Contoh perangkat lunak yaitu microsoft word yang merupakan perangkat lunak pengolah kata, yaitu perangkat lunak yang banyak digunakan untuk membuat dokumen, sedangkan untuk perangkat lunak yang berguna untuk gambar yaitu adobe photoshop.

3. Peranan Teknologi Informasi dalam Dunia Pendidikan

Peranana teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama dalam berbagai kegiatan. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa, teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia.⁵

Teknologi informasi juga dapat melahirkan fitur-fitur baru dalam dunia pendidikan. Sistem pengajaran berbasis multimedia (teknologi yang melibatkan teks, gambar, suara dan video) dapat menyajikan materi pelajaran yang lebih menarik, tidak monoton dan memudahkan penyampaian. Murid dapat mempelajari materi tertentu secara mandiri dengan menggunakan komputer yang dilengkapi dengan program berbasis multimedia. Kini telah banyak perangkat lunak yang tergolong sebagai *edukainment* yang merupakan perpaduan antara *education* (pendidikan) dan *entertainment* (hiburan).

⁵Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, h. 13.

Peran teknologi informasi dalam dunia pendidikan tidak lepas dari internet dalam menciptakan *e-learning* atau pendidikan jarak jauh. Belajar dapat dilaksanakan dengan mengakses modul- modul pembelajaran dari jarak jauh. Begitu pula untuk pengiriman tugas dan berdiskusi. Para pelajar dengan leluasa dapat mengatur waktu untuk belajar, kapan saja di mana saja.

B. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi

Secara sederhana administrasi ini berasal dari kata latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* berarti “melayani”. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Memang, administrasi dulunya hanya dikenal khusus pada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelolah pemerintahan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah perilaku dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Administrasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga pengertian dari administrasi sangat luas. Secara garis besar administrasi dapat diartikan sebagai manajemen, menyuruh orang untuk bekerja secara produktif, memanfaatkan manusia, material, uang, metode secara terpadu, mencapai suatu tujuan melalui orang lain dan fungsi eksekutif pemerintah.

Banyak orang yang beranggapan bahwa administrasi itu sama dengan pekerjaan juru tulis, tata usaha, kerja kantor, atau pekerjaan yang bersangkutan-paut dengan tulis-menulis. Administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerja

sama. Efektif artinya berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efisien berhubungan dengan penggunaan sumber dana, daya dan waktu yang ekonomis. Administrasi juga sangat memperdulikan tentang sumber daya yang ada. Sumber daya adalah segala hal yang membantu tercapainya tujuan baik berupa tenaga, material, uang, ataupun waktu.

Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁶ Ars. The Lian Gie, dalam *Pengertian, Kedudukan dan Ilmu Administrasi* mengatakan bahwa Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.⁷ Administrasi ialah usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber (personel maupun material) secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan.

Dari pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah proses kerja sama dua orang atau lebih yang saling bekerja sama satu sama lain untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Pengembangan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Keberhasilan jasa pendidikan tidak lepas dari pentingnya peranan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan misalnya siswa dan masyarakat.

⁶M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Cet. I; Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 2.

⁷M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, h. 2

Mengenai pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan.⁸

Menurut Thoha dalam bukunya Daryanto menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memanfaatkan waktu, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut diketahui bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun organisasi tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada para penerima layanan.

Administrasi adalah upaya dalam kegiatan kerja sama guru dan karyawan agar proses belajar mengajar lebih efektif. Administrasi di sekolah sangat penting dilakukan untuk meningkatkan pendidikan, karena dengan maju mundurnya suatu sekolah sangat dipengaruhi dengan pelayanan administrasinya. Oleh karena itu, untuk menentukan maju dan mundurnya suatu instansi atau lembaga yang digarap suatu sekolah dapat berjalan dengan baik dan terarah apabila setiap tahun sekolah itu menentukan dan merencanakan kebijakan yang akan dijalankan pada tahun itu.

Administrasi di sekolah sangat diperlukan untuk kelangsungan proses belajar mengajar dalam dunia pendidikan. Semua itu tidak terlepas dari peran dan keaktifan orang-orang yang menguasai administrasi di setiap sekolah. Orang-orang kadang menganggap remeh kegiatan pekerjaan administrasi, padahal kalau administrasi dipegang oleh orang-orang yang kurang terampil dalam menjalankan

⁸Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, h.1- 2.

⁹Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, h.14

administrasi maka seluruh tugas-tugas yang berhubungan dengan administrasi akan berantakan dan terkendala. Orang yang memegang tugas administrasi adalah orang yang sudah terlatih dan terampil dalam bidang (memiliki ilmu dan pelatihan). Administrasi tidak hanya dalam hal keuangan saja tetapi juga dalam hal kerapian atau keteraturan dalam pembukuan. Administrasi tidak hanya dilakukan dalam waktu tertentu akan tetapi dilakukan setiap hari secara kontinyu.

2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dipahami secara berbeda antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menurut anggapan mengenai baik dan buruknya yang diterima oleh yang bersangkutan yang memerlukan bantuan atau pelayanan. Mahendra mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan yang diterima.¹⁰

Penilaian terhadap kualitas layanan ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut sebagai berikut:¹¹

a. Penampilan (*tangible*)

Penampilan fisik adalah bukti konkrit kemampuan suatu perusahaan untuk menampilan yang terbaik bagi pelanggannya. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas perlengkapan teknologi informasi maupun penampilan

¹⁰Heffi Christya Rahayu, "Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian", Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 3 (2013 : 1): h. 75.

¹¹Heffi Christya Rahayu, "Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian", Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 3, h. 75- 76.

karyawan yang dipekerjakan. Hal ini perlu diperhatikan dalam sekolah untuk menyiapkan fasilitas teknologi informasi yang lengkap dan berkualitas untuk mendukung kenyamanan siswa, guru dan seluruh personel yang ada di sekolah.

b. Kehandalan (*reability*)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para konsumen yang terkait dengan kecepatan, ketepatan waktu, tidak adanya kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya. Pihak administrasi dalam suatu sekolah harus memenuhi janji, tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan merupakan hal yang penting dalam melayani seluruh siswa.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kepedulian dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan yang sangat penting. Tingkat kepedulian dan ketanggapan dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan bersedia membantu pelanggan. Kesediaan menerima kritik, saran dan komentar yang bersifat pertanyaan maupun keluhan. Adanya sarana komunikasi yang tersedia dan memudahkan pelanggan mengetahui informasi tentang layanan yang disediakan perusahaan, misalnya: *website* dan papan informasi. Dalam suatu sekolah pihak administrasi harus memberikan pelayanan yang cepat dengan cara penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh siswa.

d. Jaminan (*assurance*)

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pihak administrasi, komunikasi yang baik, pengetahuan tinggi yang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya kepada semua orang.

e. Kepedulian

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu. Empati pada pelanggan misalnya: tanggap terhadap permasalahan pelanggan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan, menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan. Memperlakukan pelanggan yang komplain atas layanan yang kurang baik. Dalam suatu sekolah pihak administrasi harus memberikan perhatian yang tulus kepada seluruh personel sekolah agar keinginan mereka mampu diketahui dan dipahami dengan baik.

Sebagai kesimpulan kualitas pelayanan yang dimaksud dalam konteks penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada seluruh guru, staff dan siswa. Pelayanan pihak administrasi dalam menjalankan tugas-tugasnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada para guru dan seluruh siswa.

3. Ruang lingkup Administrasi

Bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan sangat banyak. Tetapi, yang sangat penting dan perlu diketahui pada umumnya adalah sebagai berikut:

a. Bidang tata usaha sekolah, meliputi:

- 1) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha
- 2) Anggaran belanja keuangan sekolah
- 3) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah
- 4) Keuangan dan pembukuannya
- 5) Korespondensi atau surat menyurat
- 6) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, raport dan sebagainya.

b. Bidang personalia murid, meliputi:

- 1) Organisasi murid
- 2) Masalah kesehatan murid
- 3) Masalah kesejahteraan murid
- 4) Evaluasi kemajuan murid
- 5) Bimbingan dan penyuluhan bagi murid

c. Bidang personalia guru, meliputi:

- 1) Pengangkatan dan penempatan tenaga guru
- 2) Organisasi personel guru
- 3) Masalah kepegawaian
- 4) Masalah kondisi dan evaluasi kemajuan guru
- 5) Refreshing dan up-grading guru-guru

d. Bidang pengawasan (supervisi), meliputi antara lain:

- 1) Usaha membangkitkan semangat guru-guru dan pegawai tata usaha dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan sebaik-baiknya.
- 2) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antara guru, murid dan pegawai tata usaha sekolah.
- 3) Mengusahakan dan membuat pedoman cara-cara menilai hasil pendidikan dan pengajaran.
- 4) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.

e. Bidang pelaksanaan dan pembinaan kurikulum

- 1) Berpedoman dan menerapkan apa yang tercantum dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan, dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
- 2) Melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metodenya, disesuaikan dengan pembaharuan pendidikan dan lingkungan masyarakat.

Demikian antara bidang-bidang yang tercakup di dalam administrasi pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa bidang-bidang yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Bidang administrasi material, yaitu kegiatan administrasi yang menyangkut bidang-bidang materi. Seperti, ketatausahaan sekolah, administrasi keuangan, alat-alat perlengkapan dan sebagainya.
- b) Bidang administrasi personal. Mencakup di dalamnya administrasi personel guru dan pegawai sekolah.
- c) Bidang administrasi kurikulum. Mencakup di dalamnya pelaksanaan kurikulum, pembinaan kurikulum, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya.

Yusak Burhanuddin mengemukakan bahwa dasar administrasi yang perlu diperhatikan untuk dapat mencapai kesuksesan tugasnya antara lain:

(1) Prinsip Efisiensi

Seorang administrasi akan berhasil dalam tugasnya apabila seseorang bekerja dengan efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga dan fasilitas yang ada secara efektif.

(2) Prinsip Pengelolaan

Administrator akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien melalui orang lain dengan jalan melakukan pekerjaan manajemen, yakni merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengontrol.

(3) Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan

Jika disertai pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu yang sama, seorang administrator cenderung untuk memberikan prioritas pertama pada pekerjaan operatif. Administrator harus mampu menghindari kecenderungan

negatif ini, sebab bila ia terlalu sibuk dengan tugas-tugas operatif, maka pekerjaan pokoknya yaitu pengelolaan akan terbengkalai.

(4) Prinsip Kepemimpinan Yang Efektif

Seorang administrator yang berhasil dalam tugasnya apabila ia menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yakni memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antar pekerja atau manusia (*human relationship*), dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi dan kondisi yang ada.¹²

Administrator akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya apabila ia memiliki gaya kepemimpinan yang baik dan efektif. Syarat pertama sebagai seorang pemimpin adalah harus memelihara hubungan baik antara bawahannya. Seorang pemimpin harus mengenal bawahannya dan semua tugas-tugasnya. Pemimpinan yang baik akan memberikan motivasi untuk setiap pekerja agar lebih maju dan kreatif.

Gaya kepemimpinan yang tepat adalah apabila administrator memperhitungkan taraf kematangan para anggota administrasi dan situasi yang ada. Bila dalam organisasi telah ada hubungan baik, tetapi kesadaran bekerja belum memadai, maka pemimpin yang berhasil harus mampu menimbulkan kesadaran untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

4. Tujuan Administrasi Pendidikan

Tujuan administrasi pada umumnya adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi yang digunakan dalam dunia pendidikan diusahakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Kalimat yang bunyinya mungkin terdengar sederhana ini sebenarnya mengandung makna yang mendalam karena di dalam dunia pendidikan melibatkan banyak orang, masing-masing orang harus melakukan kegiatan atau

¹²Yusak Burhanuddin. *Administrasi Pendidikan*. (Cet: III; Bandung: CV Pustaka Setia, 2005).h. 16.

pekerjaan sendiri-sendiri secara teratur, sekaligus melakukan kegiatan yang sama untuk mencapai tujuan pendidikan.

Menurut Sergiovanni dan Carver ada empat tujuan administrasi, yaitu: efektivitas produksi, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*), dan kepuasan kerja. Keempat tujuan tersebut dapat digunakan sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan suatu penyelenggaraan sekolah.¹³

Sebagai contoh sekolah bertujuan untuk mencapai efektivitas produksi, yang berarti menghasilkan sejumlah lulusan yang sesuai dengan tuntutan kurikulum yang berlaku. Di samping itu juga dalam pencapaian tujuan seefisien mungkin, yaitu dengan daya, dana dan tenaga yang sekecil mungkin tetapi hasil yang sebanyak mungkin. Lulusan tadi diharapkan dapat melanjutkan ke sekolah selanjutnya. Sebagai tujuan yang ketiga yaitu *adaptiveness* dan yang tidak kalah pentingnya dalam kegiatan sekolah juga tujuan untuk memberikan kepuasan kerja bagi semua karyawannya.

Sekolah merupakan subsistem pendidikan Nasional, maka tujuan administrasi pendidikan yang dilaksanakan di sekolah juga bersumber pada tujuan pendidikan di Indonesia yang dilaksanakan di sekolah dan bersumber dari tujuan pendidikan Nasional.¹⁴

5. Kegiatan administrasi pendidikan di sekolah

a. Administrasi Kurikulum

Kurikulum dalam suatu sistem pendidikan merupakan komponen yang sangat penting karena kurikulum merupakan panutan dalam penyelenggaraan proses belajar-mengajar di sekolah. Kualitas keluaran dari proses pendidikan sangat ditentukan oleh kurikulum dan efektivitas pelaksanaannya. Kurikulum

¹³M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, h. 17.

¹⁴Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, (Cet 1; Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h.17-18.

yang diberlakukan harus sesuai dengan filsafat dan cita-cita bangsa, perkembangan siswa, perkembangan ilmu dan teknologi, serta kemajuan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas lulusan lembaga pendidikan.

Kurikulum dapat diartikan secara sempit atau luas. Dalam pengertian sempit, kurikulum dapat diartikan sebagai sejumlah mata pelajaran yang diberikan di sekolah. Sedangkan dalam arti luas kurikulum adalah semua pengalaman belajar yang diberikan sekolah kepada siswa, selama mereka mengikuti pendidikan di sekolah itu. Secara luas dapat dipahami bahwa kurikulum berarti, segala usaha sekolah untuk memberikan pelayanan belajar kepada siswa dalam usaha menghasilkan lulusan yang terbaik secara kualitatif dan kuantitatif.¹⁵

Di dalam pelaksanaan kurikulum tugas guru adalah mengkaji kurikulum tersebut melalui kegiatan perseorangan atau kelompok misalnya dapat dilaksanakan dengan sesama guru di satu sekolah, dengan guru di sekolah lain atau dengan kepala sekolah dan personel pendidikan lain seperti pengawas. Dengan demikian guru dan kepala sekolah memahami kurikulum tersebut sebelum dilaksanakan.

Pelaksanaan kurikulum dalam suatu sekolah terlebih dahulu harus melakukan perencanaan dan pengembangan kurikulum antara lain meliputi: menyusun kalender pendidikan untuk tingkat sekolah berdasarkan kalender pendidikan yang disusun pada tingkat kanwil, dan penyusunan jadwal pelajaran untuk sekolah. Dalam penyusunan jadwal pelajaran di sekolah perlu diperhatikan bahwa mata pelajaran yang dianggap berat dan banyak memerlukan tenaga berpikir hendaknya diberikan pada pagi hari pada saat siswa masih segar. Kegiatan belajar-mengajar di suatu kelas hendaknya jangan mengganggu kelas lain yang berdekatan. Di samping itu, guru perlu memberikan selingan antara

¹⁵Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan* (Cet. II ; Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.148

mata pelajaran yang memerlukan penalaran yang lebih berat dengan pelajaran yang bersifat keterampilan serta memberikan waktu istirahat setiap dua tiga jam pelajaran agar siswa tidak terlalu lelah.

Perencanaan yang dilakukan ditingkat kanwil terutama adalah penyusunan rencana pelaksanaan kurikulum tersebut, seperti penyusunan kalender pendidikan untuk setiap tahun ajaran, yang memuat antara lain adalah permulaan dan akhir tahun ajaran, penerimaan siswa baru dan persiapan tahun ajaran, kegiatan pada hari-hari pertama masuk sekolah, hari-hari belajar efektif, hari-hari libur yaitu hari-hari libur umum, khusus, catur wulan, dan pelaksanaan ulangan umum semester yaitu Evaluasi Belajar Tahap Akhir (EBTA) Evaluasi Belajar Tahap Akhir Tingkat Nasional (EBTANAS) serta mengisi dan pembagian rapor.¹⁶

b. Administrasi Personal

Berlangsungnya kegiatan sekolah maka unsur manusia merupakan unsur yang paling penting, karena kelancaran jalannya pelaksanaan program sekolah sangat ditentukan oleh para personal sekolah yang menjalankannya.

Personal atau biasa dikenal dengan istilah pegawai pada suatu sekolah ialah semua manusia yang tergabung di dalam kerja sama pada suatu sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas dalam mencapai tujuan pendidikan. Personal yang terdapat pada sekolah terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, kepala tata usaha, semua karyawan tata usaha, termasuk para pesuruh. Untuk dapat bekerja dengan baik artinya antara petugas satu dengan petugas lainnya tidak overlap (maka perlu diadakan kegiatan penataan untuk bidang kepegawaian).¹⁷

¹⁶Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.148

¹⁷Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Cet. III; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h. 30

Administrasi tenaga kependidikan yaitu guru dan personil mencakup perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi dan penilaian pegawai. Semua itu perlu dilakukan dengan baik dan benar agar apa yang diharapkan tercapai, yaitu tersedianya tenaga kependidikan yang diperlukan dengan kualifikasi dan kemampuan yang sesuai serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan berkualitas.

Perencanaan pegawai merupakan kegiatan untuk menentukan kebutuhan pegawai, baik secara kuantitatif maupun kualitatif untuk saat ini dan masa yang akan datang. Penyusunan suatu rencana personalia yang baik dan tepat memerlukan informasi yang lengkap dan jelas tentang pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan dalam organisasi. Karena itu, sebelum menyusun suatu rencana, perlu dilakukan analisis pekerjaan (*job analisis*) dan analisis jabatan untuk memperoleh deskripsi pekerjaan yaitu gambaran tentang tugas-tugas dan pekerjaan yang harus dilaksanakan. Informasi ini akan sangat membantu dalam menentukan jumlah pegawai yang diperlukan dan juga untuk menghasilkan spesifikasi pekerjaan (*job spesification*). Spesifikasi jabatan ini akan memberikan gambaran tentang kualitas minimum pegawai yang dapat diterima dan melaksanakan pekerjaan yang telah ditentukan sebagaimana mestinya.¹⁸

Pengadaan pegawai merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pegawai pada suatu lembaga, baik jumlah maupun kualitasnya. Untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan, dilakukan kegiatan rekrutmen pegawai yaitu usaha untuk mencari dan mendapatkan calon-calon pegawai yang memenuhi syarat sebanyak mungkin untuk dapat dipilih atau

¹⁸E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi* (Cet. VII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 42-43.

diterima. Untuk kepentingan tersebut perlu dilakukan seleksi, melalui ujian lisan, tulisan dan praktek. Namun adakalanya pada suatu organisasi pengadaan pegawai dapat didatangkan secara intern atau dalam organisasi saja, apakah melalui promosi atau mutasi. Hal ini dilakukan apabila formasi yang kosong sedikit, sementara pada bagian lain ada kelebihan pegawai atau memang sudah dipersiapkan.¹⁹

Organisasi senantiasa menginginkan agar semua personelnnya melaksanakan tugas secara optimal dan menyumbangkan segenap kemampuannya untuk kepentingan organisasi serta bekerja lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Setelah diperoleh dan ditentukan calon pegawai yang akan diterima, kegiatan selanjutnya adalah mengusahakan supaya calon pegawai tersebut menjadi anggota organisasi yang sah sehingga mempunyai hak dan kewajiban sebagai anggota organisasi atau lembaga. Di Indonesia, untuk pegawai Negeri sipil, promosi atau pengangkatan pertama biasanya diangkat sebagai calon PNS dengan masa percobaan satu atau dua tahun, kemudian ia mengikuti latihan prajabatan, dan setelah lulus diangkat menjadi pegawai Negeri sipil penuh. Setelah pengangkatan pegawai, kegiatan berikutnya adalah penempatan atau penugasan. Dalam penempatan atau penugasan ini diusahakan adanya keselarasan antara tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai dengan karakteristik pegawai supaya benar-benar siap secara fisik dan mental untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Pemberhentian pegawai merupakan fungsi personalia yang menyebabkan terlepasnya pihak organisasi dan personil dari hak dan kewajiban sebagai lembaga tempat bekerja dan sebagai pegawai. Untuk selanjutnya masing-masing pihak terikat dalam perjanjian dan ketentuan sebagai bekas pegawai dan bekas lembaga

¹⁹E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, h. 43.

tempat kerja. Dalam kaitannya dengan tenaga kependidikan di sekolah, khususnya pegawai Negeri sipil, sebab-sebab pemberhentian pegawai dapat dikelompokkan kedalam tiga jenis yaitu: pemberhentian atas permohonan sendiri, pemberhentian oleh dinas atau pemerintah dan pemberhentian dikarenakan adanya sebab lain.²⁰

Personel pendidikan telah dijelaskan bahwa seluruh personel sekolah mulai dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan tata usaha. Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.²¹ Secara umum tata usaha mempunyai 3 pokok peranan penting sebagai berikut:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk dapat membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Dengan adanya keterangan itu akan memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerja operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Tata usaha membantu pihak pimpinan organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan untuk membantu keperluan informasi dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Tata usaha mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu

²⁰E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, h. 44.

²¹Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Cet. III; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h. 94

organisasi dalam keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.

Tata usaha pada hakikatnya adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan. Surat memegang peranan penting dalam organisasi sekolah karena ternyata tidak hanya berfungsi sebagai alat tata usaha, melainkan juga berfungsi sebagai alat dan bukti komunikasi dan informasi. Berbicara tentang surat, maka dapat kita tinjau melalui jenis surat yaitu: surat dinas, nota dinas, memorandum, surat pengantar, surat kawat, surat edaran, surat keputusan, surat undangan, surat intruksi, surat tugas dan surat pengumuman.

Inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola perbuatan (fungsi), yaitu:²²

- a) Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan apabila diperlukan. Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi saat ini maka dapat menggunakan alat-alat perekam suara.
- b) Mengolah yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- c) Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
- d) Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

²²Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h. 93- 94

e) Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu dan aman.

c. Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan peserta didik, mulai masuk sampai dengan keluarnya peserta didik dari suatu sekolah. Manajemen kesiswaan bukan hanya pencatatan data peserta didik, melainkan meliputi aspek yang lebih luas yang secara operasional dapat membantu upaya pertumbuhan dan perkembangan peserta didik melalui proses pendidikan di sekolah.

Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut, bidang manajemen kesiswaan sedikitnya mempunyai tiga tugas utama yang harus diperhatikan, yaitu penerimaan murid baru, kegiatan kemajuan belajar, serta bimbingan dan pembinaan disiplin. Berdasarkan tiga tugas utama tersebut Sutisna menjabarkan tentang tanggungjawab kepala sekolah dalam mengolah bidang kesiswaan berkaitan dengan hal-hal berikut:²³

- 1) Kehadiran murid di sekolah dan masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah itu.
- 2) Penerimaan, orientasi, klasifikasi dan penunjukkan murid di kelas dan program studi.
- 3) Evaluasi dan pelaporan kemajuan belajar.

²³E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, h. 46.

- 4) Program supervisi bagi murid yang mempunyai kelainan, seperti pengajaran, perbaikan, dan pengajaran luar biasa.
- 5) Pengendalian disiplin murid.
- 6) Program bimbingan dan penyuluhan.
- 7) Program kesehatan dan keamanan.
- 8) Penyesuaian pribadi, sosial dan emosional.

Penerimaan siswa baru perlu dikelola sedemikian rupa mulai dari perencanaan penentuan daya tampung sekolah atau jumlah siswa baru yang akan diterima, yaitu dengan mengurangi daya tampung dengan jumlah anak yang tinggal kelas mengulang. Kegiatan penerimaan siswa baru biasanya dikelola oleh panitia Penerimaan Siswa Baru (PSB). Dalam kegiatan ini kepala sekolah membentuk panitia atau menunjuk beberapa orang guru untuk bertanggungjawab dalam tugas tersebut. Setelah para siswa diterima lalu dilakukan pengelompokan dan orientasi sehingga secara fisik, mental dan emosional siap untuk mengikuti pendidikan di sekolah.

Tujuan pendidikan tidak hanya untuk mengembangkan pengetahuan anak, tetapi juga sikap kepribadian, aspek sosial, emosional, di samping keterampilan-keterampilan lain. Sekolah tidak hanya bertanggungjawab memberikan berbagai ilmu pengetahuan, tetapi memberi bimbingan dan bantuan terhadap anak-anak yang bermasalah, baik dalam belajar, emosional, maupun sosial, sehingga dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sesuai dengan potensi masing-masing.²⁴ Untuk kepentingan tersebut, diperlukan data yang lengkap tentang peserta didik. Untuk itu, di sekolah perlu dilaksanakan pencatatan dan ketatalaksanaan kesiswaan, dalam bentuk buku induk, buku klapper, buku laporan keadaan siswa,

²⁴E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, h. 47.

buku presensi siswa, buku rapor, daftar kenaikan kelas, buku mutasi dan sebagainya.

Pengelolaan data kesiswaan merupakan salah satu garapan administrasi murid yang tidak dapat ditinggalkan. Pada intinya ada tiga macam data yang perlu sekali dikelola, yaitu: data tentang identitas murid, tentang hasil belajar murid dan tentang kehadiran murid. Data ini tidak hanya berguna sewaktu murid tersebut masih sekolah, tetapi juga bermanfaat kelak setelah murid tersebut sudah lulus dan meninggalkan sekolah tersebut.

d. Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan

Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, papan tulis, buku, serta alat-alat dan media pengajaran lainnya. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pembelajaran, misalnya: halaman sekolah, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar.

Administrasi sarana dan prasarana pendidikan merupakan keseluruhan proses pengadaan, pendayagunaan, dan pengawasan prasarana dan peralatan yang digunakan untuk menunjang pendidikan agar tujuan pendidikan yang telah ditetapkan tercapai secara efektif dan efisien.²⁵ Kegiatan dalam administrasi sarana dan prasarana pendidikan meliputi:

1) Perencanaan kebutuhan

Penyusunan daftar kebutuhan sarana dan prasarana di sekolah didasarkan atas pertimbangan bahwa:

²⁵Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.170.

- a) Pengadaan kebutuhan prasarana dan sarana karena berkembangnya kebutuhan sekolah.
- b) Pengadaan prasarana dan sarana untuk penggantian barang-barang yang rusak, dihapus atau hilang.
- c) Pengadaan prasarana dan sarana untuk persediaan barang

2) Pengadaan Prasarana dan Sarana Pendidikan

Pengadaan adalah kegiatan untuk menghadirkan prasarana dan sarana pendidikan dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas-tugas sekolah. Pengadaan prasarana dan sarana pendidikan dapat dilaksanakan dengan cara pembelian, buatan sendiri, penerimaan hibah atau bantuan, penyewaan, pinjaman dan pendaur-ulangan.

Pengadaan prasarana dan sarana pendidikan di suatu lembaga sekolah dapat dilakukan dengan dana rutin, dana dari masyarakat atau dana bantuan dari pemerintah daerah atau anggota masyarakat lainnya.

3) Penyimpanan Prasarana dan Sarana Pendidikan

Penyimpanan merupakan kegiatan pengurusan, penyelenggaraan dan pengaturan persediaan prasarana dan sarana di dalam ruang penyimpanan atau gudang. Penyimpanan hanya bersifat sementara. Penyimpanan dilakukan agar barang yang diadakan atau dihadirkan tidak rusak sebelum tiba saat pemakaian. Penyimpanan barang harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sesuai dengan sifat-sifat barang yang disimpan. Dengan demikian nilai guna barang tidak rusak sebelum barang itu digunakan.

4) Inventarisasi Prasarana dan Sarana Pendidikan

Inventarisasi adalah kegiatan melaksanakan pengurusan penyelenggaraan, pengaturan dan pencatatan barang-barang yang menjadi milik sekolah yang bersangkutan dalam semua daftar inventaris barang. Daftar barang inventaris

merupakan suatu dokumen berisi jenis dan jumlah barang baik bergerak maupun tidak bergerak yang menjadi milik dan dikuasai Negara, serta berada di bawah tanggungjawab sekolah. Daftar barang itu terdiri dari kartu inventaris ruangan, kartu inventaris barang dan buku inventaris.

5) Pemeliharaan Prasarana dan Sarana

Pemeliharaan merupakan kegiatan penjagaan atau pencegahan dari kerusakan suatu barang agar kondisi barang tersebut bisa terpakai dengan baik. Pemeliharaan harus dilaksanakan secara kontinyu terhadap semua barang-barang inventaris. Terkadang dalam pemeliharaan barang inventaris dianggap sepele, padahal sebenarnya pemeliharaan ini merupakan suatu tahap kerja yang tidak kalah pentingnya dengan tahap-tahap yang lain dalam administrasi prasarana dan sarana.

Pemeliharaan dimulai dari pemakai barang, yaitu dengan cara berhati-hati dalam menggunakannya. Pemeliharaan yang bersifat khusus harus dilakukan oleh petugas profesional yang mempunyai keahlian sesuai dengan jenis barang. Pelaksanaan pemeliharaan barang inventaris meliputi: perawatan, pencegahan kerusakan dan penggantian ringan.

6) Penghapusan Prasarana dan Sarana Pendidikan

Penghapusan ialah kegiatan mediadakan barang-barang milik Negara atau daerah dari daftar inventaris karena barang itu dianggap sudah tidak mempunyai nilai guna atau sudah tidak berfungsi lagi atau biaya pemeliharaannya sudah terlalu mahal.

7) Pengawasan Prasarana dan Sarana Pendidikan

Pengawasan prasarana dan sarana merupakan kegiatan pengamatan, pemeriksaan dan penilaian terhadap pelaksanaan administrasi sarana dan prasarana pendidikan di sekolah. Hal ini dilakukan untuk menghindari

penyimpangan, penggelapan atau penyalahgunaan. Pengawasan dilakukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan. Pengawasan harus dilakukan secara objektif, artinya pengawasan itu harus didasarkan atas bukti-bukti yang ada. Apabila dari hasil pengawasan atau pemeriksaan ternyata terdapat kekurangan-kekurangan maka kepala sekolah wajib melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan penyelesaiannya.

e. Administrasi Keuangan dan Pembiayaan Sekolah

Keuangan dan pembiayaan merupakan salah satu sumber daya yang paling penting untuk menunjang efektivitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan. Dalam penyelenggaraan pendidikan, keuangan dan pembiayaan merupakan potensi yang sangat menentukan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kajian manajemen pendidikan. Komponen keuangan dan pembiayaan pada suatu sekolah merupakan komponen produksi yang akan menentukan terlaksananya kegiatan proses belajar mengajar di sekolah. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sekolah memerlukan biaya, baik itu disadari maupun tidak disadari.

Penanggungjawab administrasi biaya pendidikan adalah kepala sekolah. Administrasi keuangan meliputi kegiatan perencanaan, penggunaan, pencatatan, pelaporan pertanggungjawaban dana yang dialokasikan untuk menyelenggaraan di sekolah. Tujuan administrasi ini adalah untuk mewujudkan suatu tertib administrasi keuangan, sehingga pengurusnya dapat bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁶

Administrasi keuangan harus ada pemisahan tugas dan fungsi antara otorisator, ordonator dan bendaharawan. Otorisator adalah pejabat yang diberi wewenang untuk mengambil tindakan yang mengakibatkan penerimaan atau

²⁶Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.189.

pengeluaran uang. Ordonator adalah pejabat yang berwenang melakukan pengujian dan memerintahkan pembayaran atas segala tindakan yang dilakukan berdasarkan otorisasi yang ditetapkan. Bendaharawan adalah pejabat yang berwenang melakukan penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran uang atau surat-surat berharga lainnya yang dapat dinilai dengan uang dan diwajibkan membuat perhitungan dan pertanggungjawaban. Kepala sekolah sebagai pemimpin satuan kerja berfungsi sebagai otorisator untuk memerintahkan pembayaran. Bendaharawan sekolah ditugasi untuk melakukan fungsi ordonator dalam menguji hak atas pembayaran. Kepala sekolah wajib melakukan pengawasan dalam penggunaan dana. Oleh karena itu, kepala sekolah tidak boleh melaksanakan fungsi bendaharawan.²⁷

Keuangan sekolah menengah dapat diperoleh dari dana Anggaran Penerimaan Dan Belanja Negara (APBN). APBN adalah anggaran yang diatur dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat. Pada dasarnya administrasi dana ini adalah tanggungjawab presiden. Namun demikian presiden mendelegasikan tugas tersebut kepada menteri keuangan dan menteri keuangan mendelegasikan administrasi keuangan tertentu kepada pejabat yang lebih rendah, demikian seterusnya. Di sekolah tanggungjawab ini berada ditangan kepala sekolah. APBN terdiri atas dua jenis anggran yaitu anggaran rutin dan anggaran pembangunan. Sekolah tidak secara langsung mendapatkan anggaran pembangunan. Cara mengajukan anggaran rutin dilakukan melalui pengisian Usulan Kegiatan Operasional Rutin (UKOR). Yang menjadi bahan utama dalam penyusunan UKOR ialah program tahunan sekolah yang terinci. UKOR yang telah disahkan

²⁷Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.189.

oleh pemerintah akan menjadi Daftar Isian Kegiatan (DIK) yang berlaku sebagai Surat Keputusan Otorisasi (SKO).²⁸

Badan pembantu penyelenggara pendidikan (BP3) merupakan suatu komponen yang membantu pembiayaan pendidikan di sekolah menengah yang diharapkan selalu siap membantu sekolah dalam menyelenggarakan program-program sekolah.

Subsidi atau bantuan pembiayaan penyelenggaraan sekolah menengah Negeri oleh pemerintah daerah kadang-kadang diberikan bantuan. Bantuan itu dapat digunakan untuk: pelaksanaan pelajaran sekolah, tata usaha sekolah, pemeliharaan sekolah, kesejahteraan pegawai sekolah, kegiatan porseni sekolah, pengadaan buku laporan pendidikan, surat tanda tamat belajar serta daftar nilai ebtanas murni, supervisi, pembinaan administrasi, pelaporan dan pendataan. Pembukuan dan bantuan dilakukan oleh bendaharawan yang mengolah dana tersebut dan dibukukan dalam buku kas umum dan buku kas pembantu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembukuan dana bantuan di sekolah menengah Negeri diatur sebagai berikut: kepala sekolah adalah administrator dana bantuan di sekolah untuk itu kepala sekolah diwajibkan membuat suatu pembukuan yang ditutup setiap akhir bulan dan pembukuan dibuat dalam bentuk buku kas.

f. Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (HUSEMAS)

Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat adalah suatu proses komunikasi antara sekolah dengan masyarakat untuk meningkatkan pengertian masyarakat tentang kebutuhan serta kegiatan pendidikan untuk mendorong minat dan kerjasama dengan masyarakat dalam peningkatan dan pengembangan sekolah. Kindren, Bagin dan Gallagher mendefinisikan Husemas sebagai usaha kooperatif untuk menjaga dan mengembangkan saluran informasi dua arah yang efisien serta

²⁸Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.190.

saling pengertian antara sekolah, personel sekolah dan masyarakat.²⁹ Tujuan utama yang ingin dicapai dengan mengembangkan kegiatan Husemas adalah:

- 1) Peningkatan pemahaman masyarakat tentang tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan sekolah.
- 2) Peningkatan pemahaman sekolah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap sekolah.
- 3) Peningkatan usaha orang tua siswa dan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik, serta meningkatkan kuantitas dan kualitas bantuan orang tua siswa dalam kegiatan pendidikan di sekolah.
- 4) Peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran mereka dalam memajukan pendidikan di sekolah dalam era pembangunan.
- 5) Terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah serta apa yang dilakukan oleh sekolah.
- 6) Pertanggungjawaban sekolah atas harapan yang dibebankan masyarakat kepada sekolah.
- 7) Dukungan serta bantuan dari masyarakat dalam memperoleh sumber-sumber yang diperlukan untuk meneruskan dan meningkatkan program sekolah.

Penyelenggaraan program dapat ditinjau dari dua segi yaitu dari segi proses dan jenis kegiatannya. Proses penyelenggaraan hubungan sekolah dengan masyarakat terlebih dahulu dilakukan sebagai berikut:

a) Perencanaan Program

Dalam perencanaan program hubungan sekolah dengan masyarakat harus memperhatikan dana yang tersedia, ciri masyarakat, daerah jangkauan, sarana atau media dan teknik yang akan digunakan dalam mengadakan hubungan dengan

²⁹ Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, h.193.

masyarakat. Kalau perencanaan tidak memperhatikan hal-hal ini, dikhawatirkan kegiatan tersebut tidak akan mencapai sasaran yang diinginkan.

b) Pengorganisasian

Pada dasarnya semua komponen sekolah adalah pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat. Oleh karena itu, tugas-tugas mereka perlu dipahami dan ditata sehingga penyelenggaraan HUSEMAS dapat berjalan secara efektif dan efisien.

c) Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat perlu diperhatikan koordinasi antara berbagai bagian yang terlibat dalam kegiatan dan dalam penggunaan waktu perlu adanya sinkronisasi.

d) Evaluasi

Husemas dapat dievaluasi atas dua kriteria dilihat dari efektivitasnya, yaitu sampai seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Misalnya apakah memang masyarakat sudah merasa terlibat dalam masalah yang dihadapi sekolah, apakah ada perhatian terhadap kemajuan anaknya di sekolah, apakah mereka sudah menunjukkan perhatian terhadap keberhasilan sekolah, apakah mereka telah memberikan masukan untuk perbaikan sekolah dan sebaliknya. Selanjutnya yaitu efisiensi dilihat dari seberapa jauh sumber yang ada atau yang potensial telah digunakan secara baik untuk kepentingan kegiatan hubungan masyarakat.

Hubungan yang harmonis antara sekolah dengan masyarakat penting untuk menyadari dan memahami pentingnya pendidikan bagi anak-anak mereka. Jika hubungan sekolah dengan masyarakat berjalan dengan baik, rasa tanggungjawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan sekolah juga akan baik dan tinggi. Agar terciptanya hubungan dan kerjasama yang baik antara sekolah dan

masyarakat, maka masyarakat perlu mengetahui dan memiliki gambaran yang jelas tentang sekolah tersebut. Gambaran dan kondisi sekolah ini dapat diinformasikan kepada masyarakat melalui laporan kepada orang tua murid, buletin bulanan, penerbitan surat kabar, radio dan televisi serta laporan tahunan.

Kepala sekolah yang baik merupakan salah satu kunci utama untuk bisa menciptakan hubungan yang baik antara sekolah dan masyarakat secara efektif karena harus menaruh perhatian tentang apa yang terjadi dengan peserta didik di sekolah dan apa yang dipikirkan orang tua siswa tentang sekolah. Kepala sekolah dituntut untuk senantiasa berusaha membina dan meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara sekolah dengan masyarakat guna mewujudkan peningkatan pendidikan.³⁰

g. Administrasi Layanan Khusus

Layanan khusus adalah suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar-mengajar di kelas akan tetapi secara khusus diberikan oleh sekolah kepada siswanya agar mereka lebih optimal dalam belajar. Layanan khusus terdiri atas tiga yaitu perpustakaan, kesehatan dan keamanan sekolah. Perpustakaan yang lengkap dan dikelola dengan baik memungkinkan peserta didik untuk lebih mengembangkan dan mendalami pengetahuan yang diperolehnya di kelas melalui belajar mandiri, baik pada waktu-waktu kosong di sekolah. Di samping itu, juga memungkinkan guru untuk mengembangkan pengetahuan secara mandiri, juga dapat mengajar dengan metode yang bervariasi.

Layanan khusus lain adalah layanan kesehatan dan keamanan. Sekolah sebagai satuan pendidikan yang bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan proses pembelajaran yang tidak hanya bertugas mengembangkan ilmu pengetahuan, keterampilan, sikap akan tetapi harus menjaga dan meningkatkan

³⁰ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*, h. 51.

kesehatan jasmani dan rohani peserta didik. Di samping itu, sekolah juga perlu memberikan pelayanan keamanan kepada setiap peserta didik dan para pegawai yang ada di sekolah agar mereka dapat belajar dan melaksanakan tugas dengan tenang dan nyaman.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yakni pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.¹ dan dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *ex post facto* karena dalam penelitian ini akan meneliti peristiwa yang telah terjadi. *Ex post facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan peristiwa yang sudah terjadi, dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.²

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan.³ Penelitian tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi akan dilaksanakan di SMA Negeri 5 Barru.

B. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel

¹Sugiono , *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 17.

²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 8.

³V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, h. 73.

tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.⁴

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup atau wilayah dan waktu yang sudah ditentukan.

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵

Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek atau subyek yang berada pada wilayah atau ruang lingkup dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMA Negeri 5 Barru dengan jumlah 233.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid.⁶

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Cet III ; Bandung: Alfabeta, 2014), h. 35.

⁵V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, h. 65.

⁶V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, h. 65.

Menurut Arikunto bahwa Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, dikatakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-12% atau 20-25%.⁷

Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 68 orang yaitu pada kelas XI MIA 1 dan XI MIA 2, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 : Sampel penelitian

MIA 1	MIA 2
33	35

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, yaitu pengambilan sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada.⁸

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Untuk mempermudah dan memperjelas hasil penelitian, maka penulis membatasi penggunaan instrumen pada penelitian ini, adapun instrumen yang akan digunakan sebagai berikut:

1. Kuisioner atau Angket (*quisionare*)

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para

⁷Kasnadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif : Bacaan Wajib Bagi Peneliti, Guru dan Mahasiswa Program S1 dan S2 di Lingkungan Pendidikan*, (Cet I ; Bandung : Alfabeta, 2013), h. 66

⁸V. Wiratna, Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, h. 69.

responden untuk dijawab.⁹ Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (*responden*) sesuai dengan permintaan pengguna.¹⁰ Pertanyaan atau pernyataan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu.¹¹ Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan peneliti akan menggunakan angket dengan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terkait variabel penelitian. Jawaban setiap item instrumen pada skala *likert* yang digunakan gradasinya dari sangat negatif sampai sangat positif.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

Data yang terkumpul melalui skala dianalisa berdasarkan teknik deskriptif dengan presentase gambaran variabel penggunaan teknologi informasi dan variabel kualitas pelayanan administrasi dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi, mean (rata-rata), standar deviasi dan persentase.

⁹V. Wiratna, Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, h. 75.

¹⁰Suharsimin Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000) h. 103.

¹¹Kasnadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif : Bacaan Wajib Bagi Peneliti, Guru dan Mahasiswa Program S1 dan S2 di Lingkungan Pendidikan*, h. 70.

a. Langkah-langkah membuat tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung rentang nilai (R), yakni data terbesar dikurangi data terkecil

$$R = X_t - X_r$$

Keterangan:

R = Rentang Nilai

X_t = Data Terbesar

X_r = Data Terkecil

- 2) Menghitung jumlah kelas interval (K)

$$K = 1 + 3.3 \text{ Log } n$$

Keterangan:

K = Kelas interval

n = Banyaknya sampel

- 3) Menghitung panjang kelas interval dengan rumus:

$$P = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

P = Panjang kelas interval

R = Rentang kelas

K = Banyak kelas

- 4) Rata-rata Mean

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan :

\bar{x} : Rata-rata (*mean*)

$\sum f_i$: Jumlah frekuensi

x_i : Nilai tengah

5) Menghitung standar deviasi dengan rumus:

$$S_D = \sqrt{\frac{\sum f_i(X_i - \bar{X})}{n - 1}}$$

Keterangan:

S_D = Standar Deviasi

f_i = Frekuensi untuk variabel

X_i = Tanda kelas interval variabel

\bar{X} = Rata-rata

n = Jumlah populasi¹²

6) Persentase (%)

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Angka persentase

F = Frekuensi yang dicari persentasenya

N = Banyaknya sampel responden.¹³

7) Kategorisasi

Kategorisasi dilakukan berdasarkan *mean* (M_i) dan standar deviasi (SD_i) yang diperoleh. Rumus yang digunakan untuk menentukan *mean* (M_i) dan standar deviasi (SD_i) adalah sebagai berikut:

$$M_i : \frac{1}{2}(\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$SD_i : \frac{1}{6}(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})$$

Untuk mengetahui kategorisasi tinggi, sedang dan rendah maka menggunakan klasifikasi sebagai berikut:¹⁴

¹²Agus Irianto, Statistik : *Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Cet. 1; Jakarta: Prenada Mada, 2004), h.42.

¹³ Nana Sudjana, *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar* (Cet VII; Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2004), h. 130.

¹⁴Azwar Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi* (Edisi 2; Yogyakarta Penerbit Pustaka Belajar, 2015), 109.

Tabel 3.2 Kategorisasi

<i>Interval</i>	<i>Kategori</i>
$x \geq (Mi + 1,0 \times SD)$	Tinggi
$(Mi - 1,0 \times SD) \leq x < (Mi + 1,0 \times SD)$	Sedang
$x < (Mi - 1,0 \times SD)$	Rendah

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan atau diferensikan untuk populasi di mana sampel diambil. Demi keperluan pengujian hipotesis, maka digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar dilakukan untuk menguji data yang sudah ditemukan, sehingga bisa diuji hipotesisnya.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan pada data untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf $\alpha = 0,05$, sebagai berikut :

$$D_{hitung} = \text{maksimun } |F_O(X) - S_N(X)|$$

Keterangan:

D : Nilai D hitung

$F_O(X)$: Distribusi frekuensi kumulatif teoritis

$S_N(X)$: Distribusi frekuensi kumulatif observasi

Kriteria pengujian:

Data dinyatakan terdistribusi normal apabila $D_{hitung} > D_{tabel}$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Selain itu pengujian normalitas juga diolah dengan bantuan program aplikasi *IBM SPSS versi 20 for Windows* dengan analisis *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a) Nilai sig. $\geq 0,05$; H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- b) Nilai sig. $< 0,05$; H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2) Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana adalah analisis regresi dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan atau dijelaskann dengan satu variabel bebas (X).¹⁵ Metode ini digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru, maka digunakanlah analisis regresi sederhana dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\check{Y} = a + bX$$

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y (\sum x^2) - \sum X \sum X Y}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum X Y - \sum X \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

¹⁵M. Igbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, (Cet II: Jakarta: Bumi Aksara, 2003),h. 254.

keterangan:

\check{Y} = Nilai yang dependent

X = Nilai variabel independen

a = Nilai konstanta harga Y jika harga X= 0

b = Koefisien arah regresi

n = Jumlah sampel.¹⁶

3) Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya ialah sebagai berikut:

a) Merumuskan hipotesis

$H_0 : B = 0$ (tidak ada pengaruh X terhadap Y)

$H_a : B \neq 0$ (ada pengaruh X terhadap Y)

b) Menentukan f hitung

c) Menentukan f tabel

Nilai f tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,05 dengan $df_1 = (k-1)$ dan $df_2 = (n-k)$.

d) Membuat kesimpulan

Menyimpulkan apakah H_0 diterima atau ditolak. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sementara jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.¹⁷

¹⁶Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 114.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 229.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang akan dilaksanakan di SMA Negeri 5 Barru. Pengambilan data kedua variabel tersebut menggunakan skala *likert*. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel dan statistik inferensial dengan menggunakan uji normalitas, uji regresi sederhana dan uji hipotesis.

Berikut ini adalah hasil penelitian yang peneliti dapatkan setelah melakukan penelitian.

1. Gambaran Penggunaan Teknologi Informasi di SMA Negeri 5 Barru

Indikator penggunaan teknologi informasi yang menjadi objek peneliti adalah teknologi masukan, teknologi pemrosesan, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran dan teknologi perangkat lunak yang dijelaskan secara singkat mengenai penggunaannya di sekolah yang diberikan kepada siswa dalam bentuk pernyataan dalam angket.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMA Negeri 5 Barru yang berjumlah 68 peserta didik melalui instrumen penelitian berupa skala yang diisi oleh peserta didik itu sendiri. Skala yang telah diberikan tersebut kemudian diberikan skor pada masing-masing item yang tersedia. Skor skala penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru dapat dilihat di bawah ini:

- a. Menghitung rentang kelas (R), yakni data terbesar dikurangi data terkecil

$$R = X_t - X_r$$

$$R = 37 - 25$$

$$= 12$$

- b. Menghitung jumlah interval kelas (K)

$$K = 1 + 3.3 \text{ Log } n$$

$$= 1 + 3.3 \text{ Log } 68$$

$$= 1 + 3.3 (1,83)$$

$$= 1 + 6,03 = 7$$

- c. Menghitung panjang kelas dengan rumus:

$$P = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{12}{7} = 1,6 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

- d. Tabel distribusi frekuensi untuk menghitung nilai rata-rata mean

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi

Interval	Fi	Xi	Fi.xi
25-26	2	25,5	51
27-28	8	27,5	220
29-30	13	29,5	383,5
31-32	9	31,5	283,5
33-34	19	33,5	636,5
35-36	13	35,5	461,5
37-38	4	37,5	150
Jumlah	68	220,5	2186

$$\bar{X} = \frac{\sum fiXi}{\sum fi} = \frac{2.186}{68} = 32,14 \text{ dibulatkan menjadi } 32$$

e. Menghitung standar deviasi

$$S_D = \sqrt{\frac{\sum f_i(X_i - \bar{X})}{n - 1}}$$

$$S_D = \sqrt{\frac{653}{68-1}}$$

$$S_D = \sqrt{\frac{653}{67}} = \sqrt{9,746} = 3,121$$

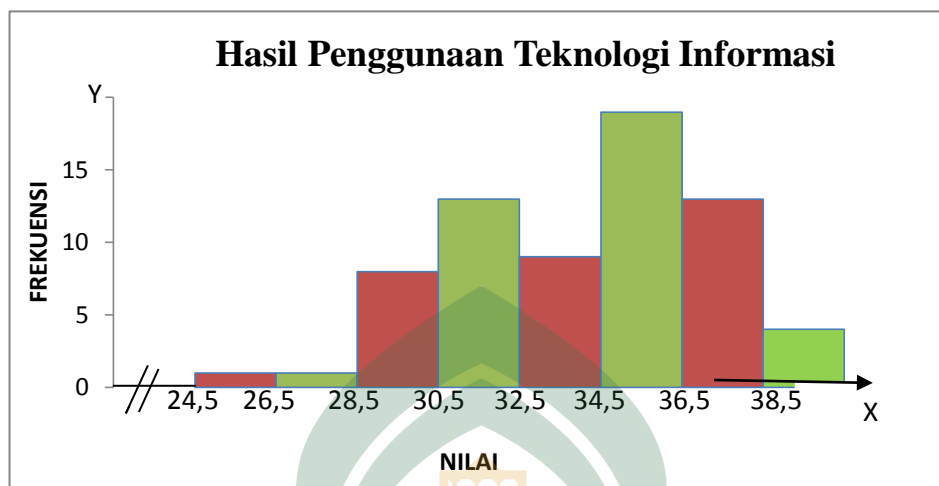
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi

Interval	Fi	Xi	fi.xi	xi- \bar{x}	(xi- \bar{x}) ²	Fi (xi- \bar{x}) ²	Persentase (%)
25-26	2	25,5	51	-6,5	42,25	84,5	2,94 %
27-28	8	27,5	220	-4,5	20,25	162	11,76 %
29-30	13	29,5	383,5	-2,5	6,25	81,25	19,11 %
31-32	9	31,5	283,5	-0,5	0,25	2,25	13,23 %
33-34	19	33,5	636,5	1,5	2,25	42,75	27,94 %
35-36	13	35,5	461,5	3,5	12,25	159,25	19,11 %
37-38	4	37,5	150	5,5	30,25	121	5,88 %
Jumlah	68	220,5	2186	-	-	653	100 %

Tabel di atas menunjukkan frekuensi 19 merupakan frekuensi tertinggi dengan persentase 27,94 % berada pada interval 33-34, frekuensi 13 merupakan frekuensi sedang dengan persentase 19,11 % berada pada interval 29-30 dan 33-34, dan frekuensi 2 merupakan frekuensi terendah dengan persentase 2,94 % berada pada interval 25-26

Gambar 4.3

Histogram Frekuensi Penggunaan Teknologi Informasi



Selain analisis secara manual, juga dilakukan pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS *versi 20 for windows* diperoleh data tersebut terdistribusi normal. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Statistik

Penggunaan Teknologi Informasi

N	Valid	68
	Missing	0
Mean		32,16
Std. Deviation		3,156
Variance		9,959
Minimum		25
Maximum		37

Dari tabel Statistik menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru yang telah didapat melalui instrumen skala menunjukkan

bahwa skor tertinggi 37, skor terendah 25, skor rata-rata yang diperoleh sebesar 32,16 dan standar deviasi yang diperoleh adalah 3,156.

f. Kategorisasi

Pengkategorian skor responden digunakan untuk mempermudah mengetahui penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru. Pengkategorian dilakukan berdasarkan *mean* (M_i) dan standar deviasi (SD_i) yang diperoleh.

Tabel 4.4 Kategorisasi Penggunaan Teknologi Informasi di SMA Negeri 5 Barru

Interval Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq (M_i + 1,0 * SD)$	$x \geq 33$	36	52,94	Tinggi
$(M_i - 1,0 * SD) \leq x < (M_i + 1,0 * SD)$	$29 \leq x < 33$	21	30,88	Sedang
$x < (M_i - 1,0 * SD)$	$x < 29$	11	16,18	Rendah
Jumlah		68	100%	

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel gambaran penggunaan teknologi informasi dalam beberapa kategori yaitu 68 orang peserta didik sebagai sampel dapat diketahui bahwa 36 orang (52,94%) berada dalam kategori tinggi, 21 orang (30,88 %) berada dalam kategori sedang dan 11 orang (16,17%) berada dalam kategori rendah. Jadi secara umum penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi.

Penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi hal ini dibuktikan dengan adanya *website* tersendiri untuk memudahkan siapa saja dalam mencari tahu informasi mengenai sekolah. Pengimputan data administrasi di sekolah dilakukan dengan menggunakan

komputer agar proses administrasi cepat. Data yang telah disimpan dalam komputer lebih memudahkan untuk membuka kembali kapan saja apabila dibutuhkan.

2. Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru

Indikator kualitas pelayanan administrasi yang menjadi objek peneliti adalah penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian tatausaha kepada siswa yang dijelaskan secara singkat yang diberikan kepada siswa dalam bentuk pernyataan dalam angket.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMA Negeri 5 Barru yang berjumlah 68 peserta didik melalui instrumen penelitian berupa skala yang diisi oleh peserta didik itu sendiri. Skala yang telah diberikan tersebut kemudian diberikan skor pada masing-masing item yang tersedia. Skor skala kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru dapat dilihat di bawah ini:

- a. Menghitung rentang kelas (R), yakni data terbesar dikurangi data terkecil

$$R = X_t - X_r$$

$$R = 36 - 25$$

$$= 11$$

- b. Menghitung jumlah interval kelas (K)

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

$$= 1 + 3.3 \log 68$$

$$= 1 + 3.3 (1,83)$$

$$= 1 + 6,03 = 7$$

- c. Menghitung panjang kelas dengan rumus:

$$P = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{11}{7} = 1,57 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

- d. Tabel distribusi frekuensi untuk menghitung nilai rata-rata mean

Tabel 4.5 distribusi frekuensi kualitas pelayanan administrasi di SMA

Negeri 5 Barru

Interval	fi	Xi	fi.xi
25-26	2	25,5	51
27-28	10	27,5	275
29-30	17	29,5	501,1
31-32	13	31,5	409,5
33-34	15	33,5	502,5
35-36	11	35,5	390,5
Jumlah	68	-	2130

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i} = \frac{2.130}{68} = 31,31 \text{ dibulatkan menjadi } 31$$

e. Menghitung standar deviasi

$$S_D = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

$$S_D = \sqrt{\frac{541}{68-1}}$$

$$S_D = \sqrt{\frac{541}{67}} = \sqrt{8,074} = 2,841$$

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi

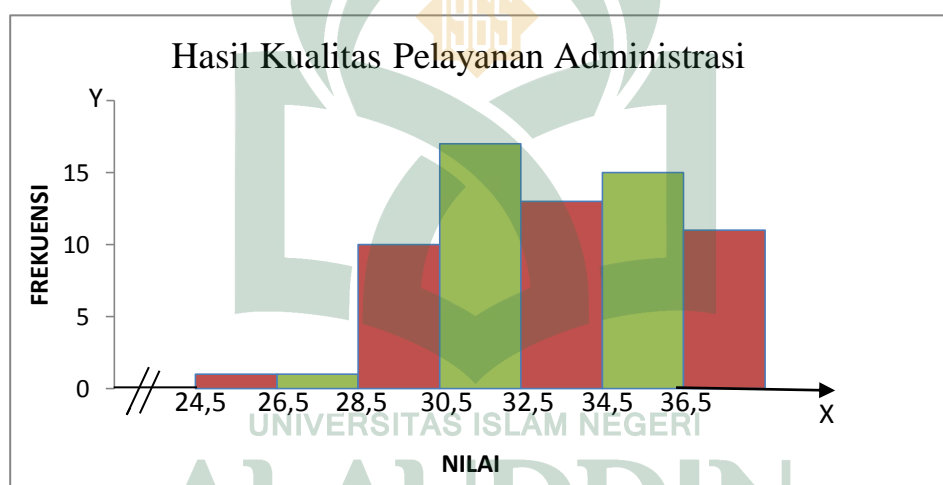
Interval	Fi	Xi	fi.xi	xi- \bar{x}	(xi- \bar{x}) ²	fi (xi- \bar{x}) ²	Persentas e (%)
25-26	2	25,5	51	-5,5	30,25	60,5	2,94 %
27-28	10	27,5	275	-3,5	12,25	122,5	14,70 %
29-30	17	29,5	501,1	-1,5	2,25	38,25	25 %
31-32	13	31,5	409,5	0,5	0,25	3,25	19,11 %
33-34	15	33,5	502,5	2,5	6,25	93,75	22,05 %
35-36	11	35,5	390,5	4,5	20,25	222,75	16,17 %

jumlah	68	-	2130	-	-	541	100 %
--------	----	---	------	---	---	-----	-------

Tabel di atas menunjukkan frekuensi 17 merupakan frekuensi tertinggi dengan persentase 25 % berada pada interval 29-30, frekuensi 15 merupakan frekuensi sedang dengan persentase 22,05 % berada pada interval 33-34, dan frekuensi 2 merupakan frekuensi terendah dengan persentase 2,94 % berada pada interval 25-26.

Gambar 4.7

Histogram Frekuensi Hasil Kualitas Pelayanan Administrasi



Selain analisis secara manual, juga dilakukan pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS *versi 20 for windows* diperoleh data tersebut terdistribusi normal. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Statistik

Kualitas Pelayanan Administrasi

N	Valid	68
	Missing	0
Mean		31,35

Std. Deviation	2,921
Variance	8,530
Minimum	25
Maximum	36

Dari tabel Statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru yang telah didapat melalui instrumen skala menunjukkan bahwa skor tertinggi 36, skor terendah 25, skor rata-rata yang diperoleh sebesar 31,35 dan standar deviasi yang diperoleh adalah 2,921.

f. Kategorisasi

Pengkategorian skor responden digunakan untuk mempermudah mengetahui kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru. Pengkategorian dilakukan berdasarkan *mean* (M_i) dan standar deviasi (SD_i) yang diperoleh.

Tabel 4.8 Kategorisasi Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru

Interval Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq (M_i + 1,0 * SD)$	$x \geq 32$	34	50,00	Tinggi
$(M_i - 1,0 * SD) \leq x < (M_i + 1,0 * SD)$	$29 \leq x < 32$	22	32,35	Sedang
$x < (M_i - 1,0 * SD)$	$x < 29$	12	17,65	Rendah
Jumlah		68	100%	

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel di atas diperoleh gambaran kualitas pelayanan administrasi dalam beberapa kategori yaitu 68 orang peserta didik sebagai sampel dapat diketahui bahwa 34 orang (50,00%) berada dalam kategori tinggi, 22 orang (32,35 %) berada dalam kategori sedang dan 12 orang

(17,64%) berada dalam kategori rendah. Jadi secara umum kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi berdasarkan nilai yang telah diberikan oleh responden yang penulis teliti. Namun, berdasarkan kondisi yang ada di sekolah belum mampu dikatakan sepenuhnya bahwa pelayanan administrasi dilakukan secara berkualitas.

Kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi hal ini dibuktikan dengan tenaga administrasi yang selalu siap melayani siapa saja yang membutuhkan, proses pelayanan yang mereka lakukan cepat. Misalnya pada saat peneliti memberikan surat untuk melakukan penelitian dan meminta data siswa beserta tenaga pendidik pihak tata usaha merespon dengan baik. Apabila siswa ada yang membutuhkan mereka melayani dengan cepat. Salah satunya yang peneliti lihat adalah siswa yang mau mengambil ijazah. Data penting sekolah disimpan dengan baik dan rapi pada lemari tersendiri untuk memudahkan tata usaha dalam menemukan data apabila dibutuhkan.

3. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru

Bagian ini akan membahas tentang rumusan masalah yang ketiga dengan menggunakan statistik inferensial pada bagian ini akan diketahui ada tidaknya pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan pengolahan data lebih lanjut dilakukan pengujian prasyarat penelitian, yaitu uji normalitas. Uji normalitas berguna untuk mengatasi apakah penelitian yang akan dilaksanakan berdistribusi normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas, digunakan pengujian normalitas dengan teknik *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan *SPSS versi 20*.

**Tabel 4.9 Uji Normalitas Penggunaan Teknologi Informasi Dan
Kualitas Pelayanan Administrasi**
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Penggunaan Teknologi Informasi	Kualitas Pelayanan Administrasi
N		68	68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32,1618	31,3529
	Std. Deviation	3,15571	2,92067
	Absolute	,134	,113
Most Extreme Differences	Positive	,092	,113
	Negative	-,134	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		1,106	,934
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173	,347

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil *output SPSS* di atas, dapat dilihat bahwa signifikan sebesar 0. Menggunakan taraf signifikansi 0,05, jika angka signifikan (Sig.) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Jika angka signifikan (Sig.) > 0,05 maka data berdistribusi normal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru berdistribusi normal karena penggunaan teknologi informasi ($\text{sig} = 0,173 > \alpha = 0,05$) dan kualitas pelayanan administrasi ($\text{sig} = 0,347 > \alpha = 0,05$).

b. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

Rumus analisis regresi sederhana dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 20* adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,994	2,991		4,680	,000
Penggunaan Teknologi Informasi	,540	,093	,583	5,832	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administrasi

Dari tabel *Coefficients* (a) menunjukkan bahwa model persamaan regresi sederhana untuk memperkirakan kualitas pelayanan administrasi yang dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi adalah:

$$\hat{Y} = 13,994 + 0,540X$$

Y adalah kualitas pelayanan administrasi dan X adalah penggunaan teknologi informasi. Dari persamaan di atas, dapat dianalisis beberapa hal antara lain: model tersebut menunjukkan bahwa konstanta (a) adalah 13,994 hal ini berarti jika penggunaan teknologi informasi bernilai 0 maka indeks kualitas pelayanan administrasi bernilai positif yaitu 13,994. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan administrasi (b) bernilai positif yaitu 0,540. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi kenaikan satu-satuan dari penggunaan

teknologi informasi akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,540 sebaliknya apabila terjadi penurunan satu-satuan dari penggunaan teknologi informasi maka akan diikuti penurunan kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,540.

Berdasarkan aplikasi analisis *SPSS versi 20* diperoleh kesimpulan hasil analisis yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Sederhana

r_{xy}	r^2	F	Sig	Kesimpulan
0,583	0,339	34,012	0,000	X berpengaruh terhadap Y

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh nilai R sebesar 0,583. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup erat antara penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,339 atau 33,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi sebesar 33,9 %.

c. Hipotesis

1) Merumuskan Hipotesisi Statistik

$$H_0 : B = 0$$

$$H_a : B \neq 0$$

Keterangan:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

H_a : Terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

2) Menentukan F_{hitung}

Dari *output SPSS* diperoleh nilai $F_{hitung} = 34,012$.

3) Menentukan nilai F_{tabel}

Nilai f tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,05 dengan $df_1 = (k-1)$ dan $df_2 = (n-k)$. Jadi, $df_1 = (2-1) = 1$ dan $df_2 = (68-2) = 66$. Hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 3,99.

4) Menentukan Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a ditolak

5) Menentukan Kesimpulan

Membuat kesimpulan harus sesuai dengan syarat kriteria pengujian. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($34,012 > 3,99$) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan hasil keputusan pengujian ini adalah menolak H_0 yang berarti terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

B. Pembahasan

Teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama dalam berbagai kegiatan. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa, teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan

otomatis terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa begitu besarnya pengaruh penggunaan teknologi informasi saat ini. Sehingga pihak sekolah tidak boleh mengesampingkan penggunaan teknologi informasi melainkan harus lebih ditingkatkan lagi untuk mengikuti zaman modern saat ini yang semakin maju dengan adanya penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi harus pula dibarengi dengan kualitas administrasi yang handal dalam menggunakan teknologi informasi.

Pelayanan administrasi yang baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh seluruh pihak sekolah akan meningkatkan mutu pendidikan. Dengan demikian kualitas pelayanan administrasi sekolah akan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan secara efektif dan efisien penyelenggaraan kegiatan operasional sekolah untuk mencapai harapan pelanggan baik itu internal maupun eksternal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gambaran penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru yaitu diperoleh nilai rata-rata penggunaan teknologi informasi sebesar 32,16 dan standar deviasi adalah 3,156. Gambaran penggunaan teknologi informasi dalam beberapa kategori yaitu 36 orang (52,94%) berada dalam kategori tinggi, 21 orang (30,88 %) berada dalam kategori sedang dan 11 orang (16,17%) berada dalam kategori rendah. Jadi, secara umum penggunaan teknologi informasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi.
2. Gambaran kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru yaitu diperoleh nilai rata-rata kualitas pelayanan administrasi sebesar 31,35 dan standar deviasi yang diperoleh adalah 2,921. Gambaran kualitas pelayanan administrasi dalam beberapa kategori yaitu 34 orang (50,00%) berada dalam kategori tinggi, 22 orang (32,35 %) berada dalam kategori sedang dan 12 orang (17,64%) berada dalam kategori rendah. Jadi secara umum kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru berada dalam kategori tinggi.
3. Terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru karena diperoleh nilai uji signifikansi diketahui nilai $F_{hitung} = 34,012$ sedangkan nilai $F_{tabel} 3,99$. Ini membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun implikasi yang dipaparkan adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan teknologi informasi di SMA 5 Barru cukup baik dan harus terus menerus memperbaiki dan mempertahankan penggunaan informasi agar lebih baik lagi kedepannya.
2. Kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru cukup baik, akan tetapi hendaknya pihak sekolah harus melibatkan semua orang baik yang ada dalam organisasi seperti guru dan peserta didik, maupun yang di luar organisasi seperti orang tua murid dan masyarakat sekitar dengan tujuan terciptanya pelayanan yang berkualitas dalam sekolah.
3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan penelitian tentang penggunaan teknologi informasi dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Akil, Muhammad Ansar. *Teknologi Kimunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*. Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- Burhanuddin, Yusak. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Daryanto. *Administrasi dan Manajemen Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Darmawan, Deni *Metode Penelitian Kuantitatif* , Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Eti, Rochaety, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Ety, Rochaety dkk. *Sistem Manajemen Pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Faisal. *Teknologi Informasi*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Kasnadi dan Siti Sunariah Nia. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif : Bacaan Wajib Bagi Peneliti, Guru dan Mahasiswa Program S1 dan S2 di Lingkungan Pendidikan*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Kadir. *Statistika Terapan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Musdalifa. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru. Skripsi*. Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan, 2016.

- Rahayu, Christya Heffi. *Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa di Kampus Universitas Pasir Pengaraian*, Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos. 2013.
- Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rivai, Veithzal dan Murni, Sylviana. *Education Management: Analisis Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.
- Sarlito, W Sarwono, *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo, 2010.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sujarweni, wiratna V. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Saifuddin, Azwar. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Soetjipto dan Kosasi, Rafli. *Profesi Keguruan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Simarmata, Janner. *Teknologi Komputer dan Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2006.
- Simarmata, Janner. *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Suwarda. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Mata Pelajaran PAI Terhadap Minat Belajar Peserta Didik di SMKN 1 Bungoro Kab. Pangkep*. Skripsi. makassar: Fak. Tarbiyah dan keguruan, 2017.
- Triton. *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Oryza, 2011.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Wardana, Ainal. *Hubungan Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 11 Makassar, Skripsi*. Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Wiseliner, Ririn. *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SERASI-TRAC ASTRA RENT A CAR Cabang Pekanbaru*. Skripsi. Riau: Fak. Ekonomi dan ilmu soaial. 2013.

1. Tata usaha khusus pelayanan menerima surat dan berbagai pelayanan yang berkaitan dengan catat mencatat.



2. Staf tata usaha yang mengurus kegiatan administrasi yang berhubungan dengan komputer.



3. Tempat penyimpanan berbagai berkas penting sekolah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN PESERTA DIDIK

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir/skripsi saya pada program Manajemen Pendidikan Islam UIN Alauddin Makassar, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memvalidasi instrument penelitian saya yang berjudul:

“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 5 Barru”

A. Definisi Operasional Variabel

1. Teknologi Informasi

Menurut kamus Oxford teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisa dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar. Menurut Alter teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti teknologi masukan, mesin pemroses, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran dan teknologi perangkat lunak.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa jasa atau barang sedangkan administrasi adalah penyusunan, pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan dan memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Dengan demikian pelayanan administrasi merupakan pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan aktivitas organisasi baik untuk kepentingan internal maupun eksternal. Jadi, kualitas pelayanan administrasi dalam arti sempit yaitu tatausaha yang memberikan pelayanan maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Kualitas pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tercapainya

kriteria kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak tata usaha yang mencakup penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian selama bekerja.

Menurut Parasuraman dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah penampilan,kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian.

Variabel	Indikator	Nomor item soal	Jumlah soal
Teknologi Informasi	Teknologi Masukan	1 dan 2	2
	Teknologi Pemrosesan	3 dan 4	2
	Teknologi Penyimpanan	5 dan 6	2
	Teknologi Keluaran	7 dan 8	2
	Teknologi Perangkat Lunak	9 dan 10	2
Kualitas Pelayanan Administrasi	Penampilan	1	1
	Kehandalan	2,3 dan 4	3
	Daya Tanggap	5 dan 6	2
	Jaminan	7 dan 8	2
	Kepedulian	9 dan 10	2

B. Petunjuk

1. Kami memohon agar Bapak/Ibu memberikan penilaian terhadap skala pelayanan administrasi siswa.
2. Dimohon agar Bapak/Ibu memberikan tanda (√) pada kolom penilaian yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
3. Untuk penilaian umum, dimohon Bapak/Ibu melingkari angka yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
4. Untuk saran-saran revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada pernyataan yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom saran yang telah disiapkan.

Keterangan Skala Penilaian

ST/SJ : Sangat Tepat/Sangat Jelas
T/J : Tepat/ Jelas
TT/TJ : Tidak Tepat/Tidak Jelas
STT/STJ : Sangat Tidak Tepat/Sangat Tidak Jelas

1. Teknologi Informasi

No	Pernyataan	Skala Penilaian							
		Ketepatan				Kejelasan			
		ST	T	TT	STT	SJ	J	TJ	STJ
1	Keyboard pada komputer digunakan untuk memudahkan staf administrasi dalam memasukkan dan memberikan data agar komputer bekerja dengan baik								
2	Mouse pada komputer tidak terlalu membantu staf tata usaha pada saat menggunakan komputer								

3	Adanya mesin pemroses atau CPU dalam komputer memudahkan untuk menyelesaikan data-data siswa dengan cepat								
4	Pekerjaan staf tata usaha dalam melayani siswa tidak mempergunakan komputer yang seharusnya bisa membantu dalam proses pelayanan siswa lebih cepat								
5	Adanya teknologi penyimpanan mampu menyimpan berbagai data-data penting sekolah dengan aman								
6	Adanya teknologi penyimpanan memudahkan staf tata usaha dalam membuka dan mengambil data yang diperlukan kapan saja								
7	Adanya printer sangat membantu dalam menyelesaikan dokumen penting siswa maupun sekolah tanpa harus menulis secara manual								
8	Berbagai dokumen penting sekolah dapat ditampilkan di layar monitor komputer kapan saja sesuai kebutuhan								
9	Adanya microsoft word atau pengolah kata pada komputer sangat membantu pada saat membuat dokumen								
10	Adanya microsoft word atau pengolah kata dalam komputer lebih sering digunakan daripada menulis secara manual								

2. Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Pernyataan	Skala Penilaian							
		Ketepatan				Kejelasan			
		ST	T	TT	STT	SJ	J	TJ	STJ
1	Teknologi informasi yang digunakan oleh staf tata usaha dipergunakan dengan baik								
2	Pihak tata usaha yang tidak menyusun program kerja ketatausahaan akan menghambat lancarnya kegiatan di sekolah								
3	Staf tata usaha selalu menyusun kepengurusan administrasi siswa secara lengkap								
4	Adanya komputer tidak membuat pekerjaan staf tata usaha terselesaikan dengan cepat								
5	Staf tata usaha memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami permasalahan terhadap administrasi								
6	Staf tata usaha mempunyai pengetahuan yang tinggi terhadap pengolahan data-data siswa								
7	Staf tata usaha berpakaian rapi, ramah dan sopan saat melayani siswa								
8	Staf tata usaha menjalankan tugasnya dengan jujur								
9	Staf tata usaha selalu bersedia memberikan pelayanan kepada siswa								
10	Staf tata usaha memberikan bantuan kepada siswa yang lebih mereka kenal								

C. Keterangan

I. Angka penilaian

1. Sangat Tepat
2. Tepat
3. Tidak Tepat
4. Sangat Tidak Tepat

II. Penilaian umum

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

D. Saran-saran

Mohon Bapak/Ibu menuliskan butir-butir revisi berikut dan/atau menuliskan langsung pada masalah.

.....

.....

.....

ANGKET PELAYANAN SISWA

Nama :

Kelas :

Semester :

Petunjuk

1. Angket terdiri atas 20 pernyataan. Pertimbangkan baik-baik setiap pernyataan dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi, berikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda.

2. Berikan tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban Anda:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penggunaan Teknologi Informasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Keyboard pada komputer digunakan untuk memudahkan staf administrasi dalam memasukkan dan memberikan data agar komputer bekerja dengan baik				
2	Mouse pada komputer tidak terlalu membantu staf tata usaha pada saat menggunakan komputer				
3	Adanya mesin pemroses atau CPU dalam komputer memudahkan untuk menyelesaikan data-data siswa dengan cepat				
4	Pekerjaan staf tata usaha dalam melayani siswa tidak mempergunakan komputer yang seharusnya bisa membantu dalam proses pelayanan siswa lebih cepat				
5	Adanya teknologi penyimpanan mampu menyimpan berbagai data-data penting sekolah dengan aman				
6	Adanya teknologi penyimpanan memudahkan staf tata usaha dalam membuka dan mengambil data yang				

	diperlukan kapan saja				
7	Adanya printer sangat membantu dalam menyelesaikan dokumen penting siswa maupun sekolah tanpa harus menulis secara manual				
8	Berbagai dokumen penting sekolah dapat ditampilkan di layar monitor komputer kapan saja sesuai kebutuhan				
9	Adanya microsoft word atau pengolah kata pada komputer sangat membantu pada saat membuat dokumen				
10	Adanya microsoft word atau pengolah kata dalam komputer lebih sering digunakan daripada menulis secara manual				

Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Teknologi informasi yang digunakan oleh staf tata usaha dipergunakan dengan baik				
2	Pihak tata usaha yang tidak menyusun program kerja ketatausahaan akan menghambat lancarnya kegiatan di sekolah				
3	Staf tata usaha selalu menyusun kepengurusan administrasi siswa secara lengkap				
4	Adanya komputer tidak membuat pekerjaan staf tata usaha terselesaikan dengan cepat				
5	Staf tata usaha memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami permasalahan terhadap administrasi				
6	Staf tata usaha mempunyai pengetahuan yang tinggi terhadap pengolahan data-data siswa				
7	Staf tata usaha berpakaian rapi, ramah dan sopan saat melayani siswa				
8	Staf tata usaha menjalankan tugasnya dengan jujur				
9	Staf tata usaha selalu bersedia memberikan pelayanan kepada siswa				
10	Staf tata usaha memberikan bantuan kepada siswa yang lebih mereka kenal				



BIODATA PENULIS

Riskayanti, lahir di Lakariki Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Bone pada tanggal 22 Februari 1997. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara anak dari pasangan bapak Rauf dan ibu Nurhaedah. Kakak bernama Reni romiyanti

dan adik bernama Rani maharani

Penulis mulai memasuki jenjang pendidikan sekolah dasar di SDN 169 Sadar pada tahun 2003 dan tamat pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Satap 3 Tellu Limpoe Kabupaten Bone pada tahun 2009-2012. Kemudian melanjutkan di SMA Negeri 5 Barru pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015. Penulis melanjutkan perguruan tinggi di UIN Alauddin Makassar pada tahun 2015 dengan lulus melalui jalur SNMPTN di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R